Deutscher Bundestag **Drucksache 19/10458**
19. Wahlperiode 24.05.2019

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Markus Tressel, Matthias Gastel, Stefan Gelbhaar, Stephan Kühn (Dresden), Daniela Wagner und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Qualitätssicherung bei der Deutschen Bahn im Saarland

Eine hohe Qualität ist ein wesentliches Merkmal eines attraktiven öffentlichen Personenverkehrs. Neben fahrzeugbezogenen Qualitätsstandards, beispielsweise durch einen guten Ausstattungsstandard und einen hohen Aufenthaltskomfort, sind insbesondere optimale servicebezogene Qualitätsstandards wichtig, etwa bei der Pünktlichkeit, der Anschlusssicherheit, der Sauberkeit oder der Sicherheit. Vor dem Hintergrund der Klimakrise und der nach Ansicht der Fragesteller dringend notwendigen Verkehrswende kommt dem Schienenpersonennahverkehr eine Schlüsselrolle zu. Umso wichtiger ist es, durch bestmögliche Qualität hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten, damit die Bahn im Wettbewerb mit anderen Verkehrsmitteln attraktiv ist.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Welche Qualitätsanforderungen erfüllt die DB Regio AG im Saarland auf Grundlage vertraglicher Vereinbarungen mit dem Aufgabenträger?
2. Welche Mindestvorgaben im Hinblick auf die Pünktlichkeit ihrer Züge muss die DB Regio AG im Auftrag des Saarlandes konkret erfüllen?
3. Wie sieht die Jahrespünktlichkeit für die von der DB Regio AG betriebenen Regionalexpress- und Regionalbahnlinien in den vergangenen zehn Jahren aus, und welche Verspätungsursachen lagen jeweils vor (bitte nach Jahren, Bahnlinien und Verspätungsursachen detailliert aufschlüsseln)?
4. Wie hoch ist der Anteil der ausgefallenen Zugleistungen für die von der DB Regio AG betriebenen Regionalexpress- und Regionalbahnlinien in den vergangenen zehn Jahren, und welche Ausfallursachen lagen jeweils vor (bitte nach Jahren, Bahnlinien und Ausfallursachen detailliert aufschlüsseln)?
5. Nach welchem Verfahren, z. B. Prozentverfahren oder Minutenverfahren, misst die DB Regio AG die Pünktlichkeit, insbesondere an wie vielen und welchen Messstellen im Saarland (bitte das Verfahren ausführlich darlegen)?
6. Gibt es bei der DB Regio AG sogenannte Pünktlichkeitsmanagerinnen bzw. Pünktlichkeitsmanager zur Definition und Umsetzung pünktlichkeitsverbessernder Maßnahmen?

   Falls ja, wie tragen sie konkret für mehr Pünktlichkeit bei?

   Falls nein, wieso nicht?

7. Setzt die DB Regio AG sogenannte Baukoordinatorinnen bzw. Baukoordinatoren zur verbesserten Planung, Abstimmung und Abwicklung von Baustellenverkehren ein?

   Falls ja, wie tragen sie konkret für einen reibungsloseren Verkehr während Baustellen bei?

   Falls nein, wieso nicht?

8. Welche Vertragsstrafen zahlte die DB Regio AG in den vergangenen zehn Jahren an das Saarland, und wie kamen diese jeweils genau zustande (bitte für die einzelnen Jahre umfassend unter Angabe aller Gründe aufschlüsseln)?

9. Welchen Katalog möglicher Vertragsstrafen vereinbarte die DB Regio AG mit dem Saarland, und wie hoch sind die Strafen (bitte Strafenkatalog umfassend darlegen)?

10. Welche Mindestvorgaben im Hinblick auf die Anschlusserreichung muss die DB Regio AG konkret erfüllen?

11. Wie hoch war die Quote der Anschlusserreichung an den Knoten- und Umsteigebahnhöfen, insbesondere in Saarbrücken, Homburg, Neunkirchen, Dillingen und Illingen in den vergangenen zehn Jahren (bitte nach Jahren und Bahnhöfen aufschlüsseln)?

12. Nach welchem Verfahren misst die DB Regio AG die Anschlusserreichung im Saarland (bitte das Verfahren mit den Analysetools ausführlich darlegen)?

13. Hat das Saarland gegenüber der DB Regio AG die Erreichung bestimmter Anschlüsse konkret eingefordert?

    Falls ja, welche Anschlüsse sind das (bitte nach Zugnummern aufschlüsseln)?

14. Gibt das Saarland der DB Regio AG Vorgaben zur Hand, um die Anschlusserreichung zu analysieren und weiter zu verbessern, insbesondere im Hinblick auf die Verknüpfung mit anderen Verkehrsunternehmen im saarländischen öffentlichen Personennahverkehr?

    Falls ja, welche genau?

15. Wie löst die DB Regio AG den Zielkonflikt zwischen Pünktlichkeit und Anschlusssicherung im Saarland, insbesondere im Hinblick auf Übergänge zu den Verkehrsunternehmen DB Fernverkehr AG und Vlexx GmbH, aber auch Busunternehmen?

16. Welche Mindestvorgaben im Hinblick auf das einzusetzende Zugbegleitpersonal muss die DB Regio AG erfüllen, und welche leistet sie tatsächlich derzeit und in den vergangenen zehn Jahren (bitte nach Jahren, Strecken und Zugnummern aufschlüsseln, insbesondere auch im Hinblick auf Regionalexpresse, Regionalbahnen und Tageszeiten kenntlich machen)?

17. Welche Mindestvorgaben im Hinblick auf das einzusetzende Sicherheitsbegleitpersonal, insbesondere bezüglich deren Personalisierung und Ausbildung, muss die DB Regio AG erfüllen, und welche leistet sie tatsächlich derzeit und in den vergangenen zehn Jahren (bitte nach Jahren, Strecken und Zugnummern aufschlüsseln, insbesondere auch im Hinblick auf Regionalexpresse, Regionalbahnen und Tageszeiten kenntlich machen)?

18. Welche Mindestvorgaben zur Sauberkeit und für den Fahrgast spürbare Funktionsfähigkeit der Züge muss die DB Regio AG leisten, und welche leistet sie tatsächlich derzeit und in den vergangenen zehn Jahren (bitte nach Jahren, Strecken und Zugnummern aufschlüsseln, insbesondere auch im Hinblick auf Regionalexpresse, Regionalbahnen und Tageszeiten kenntlich machen)?

19. Welche Mindestvorgaben im Hinblick auf die bereitzustellende Kapazität muss die DB Regio AG erfüllen, und welche erfüllt sie tatsächlich derzeit und in den vergangenen zehn Jahren (bitte nach Jahren, Strecken und Zugnummern aufschlüsseln, insbesondere auch im Hinblick auf Regionalexpresse, Regionalbahnen und Tageszeiten kenntlich machen)?
20. Muss sich die DB Regio AG einem Qualitätsmesssystem des Saarlandes als Aufgabenträger unterziehen, und falls ja, wie sieht dieses konkret aus (bitte ausführlich darlegen)?
21. In welchem Rhythmus muss die DB Regio AG Qualitätsdaten an das Saarland als Aufgabenträger liefern, und welche Daten sind dies genau?
22. Gibt es regelmäßige Jours fixes zur Qualitätssicherung mit dem Aufgabenträger?

    Falls ja, wie oft, und wer nimmt daran teil?
23. Welche Studien hat die DB Regio AG zur Markt- und Qualitätsforschung in den vergangenen zehn Jahren auf vertraglicher Basis bzw. darüber hinaus freiwillig durchgeführt (bitte Studien nennen, beschreiben und die jeweiligen Ergebnisse skizzieren)?
24. Wie viele Kundenbeschwerden mit welchen Beschwerdeursachen gingen bei der DB Regio AG in den vergangenen zehn Jahren ein (bitte nach Jahren, Eingangsmedium und Beschwerdeursachen aufschlüsseln)?
25. Nach welchem Verfahren analysiert die DB Regio AG die Kundenbeschwerden, und wie fließen die Ergebnisse in den aktuellen Betrieb konkret ein (bitte das Verfahren für die zehn häufigsten Beschwerdeursachen ausführlich darstellen)?
26. In welchem Zustand sind die Bahnsteigoberflächen, insbesondere im Hinblick auf Schadensfreiheit (bitte für alle Bahnhöfe und Haltepunkte detailliert aufschlüsseln)?
27. Gibt es an Bahnsteigen das Problem der Stufenbildung bzw. Absackungen sowie Schäden an den Platten der Blindenleitsysteme, und wie oft werden Bahnsteige diesbezüglich untersucht?

    Falls ja, wo, und was wird unternommen?
28. Wie hoch lag die Ausfallquote der elektronischen Fahrgastinformationssysteme an den einzelnen Bahnsteigen und die durchschnittliche Dauer bis zur Wiederinbetriebnahme (bitte nach Bahnsteig und Bahnhof bzw. Haltepunkte aufschlüsseln)?
29. Wie stellt die Deutsche Bahn AG die Fahrgastinformation, beispielsweise über Verspätungen, an Bahnhöfen ohne festes Personal für Menschen ohne Smartphone konkret sicher, für den Zeitraum, in dem Fahrgastinformationssysteme nicht funktionieren?
30. Welche Mindestvorgaben für den Schienenersatzverkehr muss die DB Regio AG erfüllen, und welche erfüllt sie derzeit tatsächlich?
31. Wie stellt die DB Regio AG den Schienenersatzverkehr im ungeplanten und geplanten Falle jeweils sicher, insbesondere welche vertraglichen Vereinbarungen gibt es dazu?
32. Stellt die DB Regio AG bei Schienenersatzverkehren auch die Personalisierung mit Begleitpersonal sicher?

    Falls nein, wie sichert die DB Regio AG in diesen Fällen Fahrgeldeinnahmen?

33. Welche ausgefallenen Züge infolge von kurzfristigen Streckensperrungen wurden in den vergangenen zwölf Monaten nicht durch einen Schienenersatzverkehr ersetzt (bitte nach Linien, Datum und Zugnummern aufschlüsseln)?
34. Wie hoch ist die Verfügbarkeitsquote von WLAN in den Süwex-Zügen (bitte detailliert aufschlüsseln, insbesondere welche Fahrzeuge in welchen Zeiträumen seit dem Einführungstag ohne WLAN bzw. mit defektem WLAN unterwegs waren)?
35. Wie hoch ist die Verfügbarkeitsquote von Toiletten in den Süwex-Zügen (bitte detailliert aufschlüsseln, insbesondere welche Fahrzeuge in welchen Zeiträumen im vergangenen Jahr mit einer oder zwei defekten Toiletten unterwegs waren)?
36. Wie hoch ist die Verfügbarkeitsquote von Toiletten in den Regionalbahnzügen (bitte detailliert nach Linien aufschlüsseln, insbesondere welche Züge in welchen Zeiträumen im vergangenen Jahr mit keiner funktionstüchtigen Toilette unterwegs waren)?
37. Welche Zugleistungen wurden aus jeweils welchen Gründen in den vergangenen zwölf Monaten mit nicht barrierefreien Fahrzeugen gefahren (bitte nach Linien, Tagen und Zugnummern aufschlüsseln)?

Berlin, den 14. Mai 2019

Katrin Göring-Eckardt, Dr. Anton Hofreiter und Fraktion

Satz: Satzweiss.com Print, Web, Software GmbH, Mainzer Straße 116, 66121 Saarbrücken, www.satzweiss.com
Druck: Printsystem GmbH, Schafwäsche 1-3, 71296 Heimsheim, www.printsystem.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333